Werkinstructie Post t.b.v. Informatiebeheer



Bestandsnaam: Werkinstructie en Proces post

Inhoud

Werkinstructie Post t.b.v. Informatiebeheer	1
Stap 1 Verwerking Inkomende Post	2
1a Fysieke post	2
1b Mail gemeente@gennep.nl en FAX	2
1c E-formulieren	2
Stap 2 Registratie Inkomende Post*	3
2a Fysieke post	3
2b. E-mail en FAX	3
2b. E-formulieren	3
Stap 3 Verwerking Uitgaande Post	4
3a Fysieke post	4
3b. Digitale post	4
Stap 4 Registratie Uitgaande Post*	4
4a Fysieke post	4
4b Digitale post	4
Bijlage: Criteria Postregistratie	5
Bijlage: Criteria Omschrijving	6
Bijlage: Proces voor gebruiker	7
Bijlage: registratie inkomende en uitgaande post per specifieke applicatie	0

Stap 1 Verwerking Inkomende Post

1a Fysieke post

- 1. Verzamel de post die dagelijks wordt gebracht door het Post bezorg bedrijf (streekpost) of periodiek (PostNL op dinsdag en donderdag ochtend).
- 2. Verzamel 3 keer per dag de post in de brievenbus van Ellen Hoffmannplein 1.
- 3. Verzamel inkomende post die intern is aangeleverd via het postvak "inkomende post informatiebeheer" in de postkast op de begane grond in ruimte 0.37A of die rechtstreeks bij informatiebeheer wordt aangeleverd.
- 4. Open alle inkomende post, behalve post gemarkeerd als "vertrouwelijk" of post ten behoeve van het Kabinet.
- 5. Voorzie vertrouwelijke en kabinetspost van een dagstempel op de envelop en leg deze in het postvak van de betreffende persoon of afdeling. En bel of mail deze persoon. (deze zijn zelf verantwoordelijk om te beoordelen of de post alsnog geregistreerd moet worden)
- 6. Voorzie alle geopende post van een dagstempel.
- 7. Controleer of de geopende post in aanmerking komt voor registratie. (criteria postregistratie, zie bijlage)
- 8. Leg post die niet in aanmerking komt voor registratie in het postvak van de betreffende persoon of afdeling.
- 9. Ga verder met de stap registratie post.

1b Mail gemeente@gennep.nl en FAX

(Faxen komen ook binnen op gemeente@gennep.nl)

- 1. Bekijk meerdere keren per dag (in ieder geval bij aanvang en rond 16:30) de inbox van gemeente@gennep.nl
- 2. Open alle inkomende post, LET OP dat je geen bijlagen/links opent van mails die je niet vertrouwt, overleg altijd met de Servicedesk bij twijfel.
- 3. Verwijder reclame en spam.
- 4. Controleer of de e-mails in aanmerking komt voor registratie. (criteria postregistratie)
- 5. Stuur e-mails die niet in aanmerking komen voor registratie naar het directe e-mailadres van een medewerker of eventueel naar een e-mailadres van een team/afdeling.
- 6. Ga verder met de stap registratie post.

1c E-formulieren

- 1. Bekijk meerdere keren per dag de inbox van informatiebeheer binnen het zaaksysteem.
- 2. E-formulieren worden bij inrichting zoveel mogelijk direct aan teams gekoppeld. Echter bij sommige e-formulieren is het niet mogelijk om van tevoren te bepalen voor welke teams ze zijn. Informatiebeheer moet deze dan handmatig toewijzen of opnieuw registreren in een andere vakapplicatie. (in de iNavigator ligt vast welk werkproces in welke applicatie wordt uitgevoerd)
- 3. Ga verder met de stap registratie post.

Stap 2 Registratie Inkomende Post*

*(zie de specifieke werkinstructie per applicatie)

2a Fysieke post

- Scan de post in Djuma (zaaksysteem), RxMission, ZorgNed, Youforce of iBurgerzaken (vakapplicaties) (in de iNavigator ligt vast welk werkproces in welke applicatie wordt uitgevoerd)
- 2. Kies het juiste zaaktype. (gebruik de iNavigator) Of voeg het bij een al een bestaande zaak.
- 3. Kies het juiste documenttype.
- 4. Vul de juist datum van binnenkomst
 - Komt een document binnen via verschillende kanalen, gebruik de datum van het document dat als eerste is binnengekomen voor registratie.
- 5. Vul de juiste NAW gegevens van de afzender en eventuele betrokkenen
- 6. Vul de omschrijving waar de post overgaat. (criteria omschrijving, zie bijlage)
- 7. Vul het juiste team die de post in behandeling moet nemen.
- 8. LET OP:
 - Post gericht aan het college van B&W wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de te behandelen afdeling. De behandelend ambtenaar overlegt zelf met zijn/haar portefeuillehouder.
 - Post gericht aan de gemeenteraad: het inkomend document wordt door informatiebeheer via het zaaksysteem rechtstreeks doorgestuurd naar <u>griffie@gennep.nl</u> o.v.v. IS Raad "Omschrijving post". De Griffie bepaalt vervolgens of de post op de ingekomen stukkenlijst van de raad wordt geplaatst. Daarnaast wordt het inkomend document door informatiebeheer via het zaaksysteem op naam gezet van de behandelende afdeling. De behandelend ambtenaar informeert zelf zijn/haar portefeuillehouder indien nodig.
- Stuur een ontvangstbevestiging (sjabloon binnen zaaksysteem, vakapplicatie of mail) wanneer een reactie van de gemeente wordt verwacht. Vermeld de behandelende afdeling, het algemene telefoonnummer en het e-mailadres van de gemeente Gennep (gemeente@gennep.nl)
- 10. Plaats de originelen van de fysieke post in de "dagdoos" voor tijdelijke bewaring in het archief.

2b. E-mail en FAX

- 1. Upload de e-mail in het zaaksysteem of in één van de vakapplicaties.
- 2. Volg stap 2 van post registratie fysiek en sla alleen stap 10 over.

2b. E-formulieren

(wanneer deze niet geautomatiseerd in de juiste werkvoorraad worden geplaatst)

- 1. Bepaal of de registratie moet plaatsvinden in het zaaksysteem of een andere vakapplicatie.
- 2. Zaaksysteem: Vul het juiste team wat het e-formulier in behandeling moet nemen.
- 3. Een andere vakapplicatie: Volg stap 2 van post registratie fysiek en sla alleen stap 10 over.

Stap 3 Verwerking Uitgaande Post

3a Fysieke post

- 1. Verzamel uitgaande post die intern is aangeleverd via het postvak "inkomende post informatiebeheer" of die rechtstreeks bij informatiebeheer wordt aangeleverd.
- 2. Voorzie alle post van een verzendstempel.
- 3. Ga verder met de stap registratie uitgaande post

3b. Digitale post

- 1. Verzamel uitgaande post uit de inbox van:
 - a. post@gennep.nl
 - b. Informatiebeheer en de persoonlijke IB inbox in het Zaaksysteem
 - c. Zorgned Download te printen (iedere dag 2 keer)
- 2. Print de uitgaande post of verstuur ze via MijnOverheid.
- 3. Voorzie alle post van een verzendstempel.
- 4. Ga verder met de stap registratie uitgaande post

Stap 4 Registratie Uitgaande Post*

* (zie de specifieke werkinstructie per applicatie)

4a Fysieke post

- 1. Scan de post in Djuma (zaaksysteem), RxMission, ZorgNed, Youforce of iBurgerzaken (vakapplicaties). (in de iNavigator ligt vast welk werkproces in welke applicatie wordt uitgevoerd)
- 2. Kies het juiste zaaktype. Of voeg het bij een al een bestaande zaak.
- 3. Kies het juiste documenttype
- 4. Vul de juiste datum van verzenden
- 5. Vul de juiste NAW-gegevens van de ontvanger en eventuele betrokkenen
- 6. Vul de omschrijving waar de post overgaat.
- 7. Plaats de originelen van de fysieke post in de "dagdoos" voor tijdelijke bewaring in het archief.

4b Digitale post

- 1. Upload de e-mail in het zaaksysteem of in één van de vakapplicaties.
- 2. Volg stap 2 van post registratie fysiek en sla alleen stap 7 over.

Bijlage: Criteria Postregistratie

Alles wordt geregistreerd tenzij het valt onder één van de onderstaande categorieën;

- Persoonlijke Post
 - Beschrijving: Post die duidelijk persoonlijk is en niet gerelateerd aan gemeentelijke zaken, zoals persoonlijke brieven aan medewerkers.
 - Reden: Deze post is niet relevant voor de gemeentelijke administratie en wordt daarom niet geregistreerd.
- Ongeadresseerde Post
 - Beschrijving: Post die geen specifieke geadresseerde heeft binnen de gemeente, zoals algemene flyers of brochures.
 - Reden: Deze post is vaak niet relevant voor specifieke gemeentelijke zaken en wordt daarom niet geregistreerd.
- Dubbele Post
 - Beschrijving: Post die al eerder is geregistreerd of een duplicaat is van een eerder ontvangen document.
 - Reden: Om dubbele administratie te voorkomen, wordt deze post niet opnieuw geregistreerd.
- Niet-relevante Post
 - Beschrijving: Post die niet relevant is voor de werkzaamheden van de gemeente, zoals uitnodigingen voor evenementen die niet gerelateerd zijn aan gemeentelijke activiteiten.
 - Reden: Deze post draagt niet bij aan de gemeentelijke administratie en wordt daarom niet geregistreerd.

Bijlage: Criteria Omschrijving

- Gebruik een duidelijke en specifieke omschrijving die de inhoud van het document nauwkeurig beschrijft of die de belangrijkste punten van het document samenvat.
- Vermijd het opnemen van gevoelige persoonlijke informatie in de titel of beschrijving. Gebruik algemene termen waar mogelijk.

Bijlage: Proces voor gebruiker

Inkomende post voor gebruiker

Inkomende post wordt door de informatiebeheerder geopend. Post waarop staat vertrouwelijk en tevens gericht is aan een ambtenaar en post ten behoeve van Kabinet wordt niet geopend. De envelop wordt van een dagstempel voorzien en in het postvak van de desbetreffende persoon/afdeling gelegd. (deze zijn zelf verantwoordelijk om te beoordelen of de post alsnog geregistreerd moet worden) De post die geregistreerd moet worden, wordt voorzien van een dagstempel en in Djuma (zaaksysteem), RxMission, ZorgNed, Youforce of iBurgerzaken (vakapplicaties) geregistreerd. De originelen gaan in de "dagdoos". Deze worden nog enige tijd bewaard in het archief. Er gaat geen post op papier de organisatie in. Post gericht aan het college van B&W wordt altijd uitgezet bij een te behandelen afdeling. De behandelend ambtenaar is zelf verantwoordelijk voor overleg met zijn/haar portefeuillehouder.

Post die ook aan de gemeenteraad gericht is wordt doorgestuurd naar de griffier, deze bepaald of het poststuk op de ingekomen stukkenlijst van de raad wordt geplaatst.

Rechtstreeks afgegeven post

Als je rechtstreeks post ontvangt moet je zelf contact opnemen met de informatiebeheerders om deze te laten registreren. Deze voorzien het document dan ook van een datumstempel van binnenkomst.

Wanneer registeren?

Registreren gebeurt op basis van de criteria postregistratie. Wanneer er een registratienummer in de datumstempel staat is de brief geregistreerd in het zaaksysteem of één van de vakapplicaties.

Wanneer krijgt de afzender een ontvangstbevestiging?

Wanneer een reactie van de gemeente wordt verwacht krijgt de afzender een ontvangstbevestiging. Op deze ontvangstbevestiging wordt de behandelende afdeling, het algemene telefoonnummer en het e-mail adres van de gemeente Gennep vermeld (gemeente@gennep.nl).

Inkomende faxen

De gemeente Gennep is nog in het bezit van een fax. Iedere dag wordt er door informatiebeheer gecontroleerd of er een fax binnengekomen is. Faxen worden op dezelfde manier behandeld als ingekomen post. Als de fax ook als ingekomen brief binnenkomt geldt de datum van het document wat als eerste is binnengekomen en krijgt het nagekomen document hetzelfde registratienummer.

Inkomende e-mail

Ingekomen e-mail op het centrale e-mail adres <u>gemeente@gennep.nl</u> wordt op dezelfde manier behandeld als ingekomen post. Als de e-mail ook als ingekomen brief binnenkomt geldt de datum van het document wat als eerste is binnengekomen en krijgt het nagekomen document hetzelfde registratienummer.

Indien je op je eigen e-mailaccount e-mails ontvangt, kun je deze zelf registreren in het zaaksysteem of in één van de vakapplicaties of je neemt contact op met de informatiebeheerders om ze te laten registreren.

Let op: de behandelaar moet zelf zorgen voor de brief naar de burger of instelling en het aanbieden van de brief aan informatiebeheer, zij zorgen dan voor de registratie en verzending.

E-formulieren

E-formulieren worden door inwoners/bedrijven/verenigingen ingevuld via de website van de gemeente Gennep www.gennep.nl. Deze worden vervolgens automatisch in het zaaksysteem geregistreerd. E-formulieren komen vervolgens automatisch bij het juiste team doorgezet of worden door Informatiebeheer op het juiste team gezet of eventueel geregistreerd in een andere vakapplicatie.

Uitgaande post (ook intern) voor gebruiker

Te registeren Post

Uitgaande post moet geregistreerd worden volgens de criteria postregistratie. Deze brieven kun je in een zaak in het zaaksysteem of één van de vakapplicaties aanmaken daarna kun je ze digitaal naar informatiebeheer sturen. (Aangezien deze meestal een digitaal akkoord krijgen hoeven deze niet ondertekend te worden.) Informatiebeheer print de brieven uit en verzend deze.

Laten ondertekenen (tekenboeken)

Indien er nog wel een "natte" handtekening vereist is kan men gebruik maken van tekenboeken die bij informatiebeheer liggen. Leg de geprinte documenten in deze volgorde in het tekenboek:

Begin met de origineel te verzenden brief. Leg iedere pagina van de brief achter een apart tussenblad. De laatste pagina is het te tekenen exemplaar.

Eventuele bijlagen leg je achter het eerste blad van de originele brief;

Voeg relevante stukken bij de uitgaande brief zodat de ondertekenaar en de informatiebeheerder ook beschikken over alle informatie;

De tekenboeken kun je afgeven bij informatiebeheer die zorgen voor de verzending van de getekende exemplaren. De uitgaande documenten worden gescand en in het zaaksysteem of één van de vakapplicaties.

Niet te registreren post (Verzendklaar)

Dit betreft de post die je wilt verzenden naar externen maar die niet geregistreerd hoeft te worden. Je vermeldt zelf de naam en het adres op de envelop of op het document. Deze post kun je aanleveren op maandag t/m donderdag voor 15.45 uur en op vrijdag voor 11.45 uur. Omdat de post opgehaald wordt door het postbedrijf, kunnen wij niet van deze tijden afwijken.

Post welke verzonden moet worden buiten de streekpost (gemeente Gennep/Bergen/Mook en Middelaar) wordt 's-morgens op de dinsdagen en donderdagen verzonden. Dit betekent dat je die post op de (maandag en woensdag aangeleverd moet hebben. Steekpost wordt alle werkdagen verzonden.

Houdt rekening met extra verwerkingstijd bij:

Grote aantallen

Aangetekende post

Het verpakken en / of uitboeken van het pakket

A5-Enveloppen worden door de bodes machinaal dichtgeplakt. Dit hoef je dus niet zelf te doen.

Voor grote hoeveelheden bestaat de mogelijkheid dat de post door de bodes machinaal in enveloppen wordt gedaan

Let op: bij grote Mailing altijd overleggen met de bodes.

Privé-post

Uitsluitend gefrankeerde privé-post wordt verzonden. Niet gefrankeerde post blijft liggen op de postkamer. Je kunt géén postzegels kopen bij de bodes.

Bijlage: registratie inkomende en uitgaande post per specifieke applicatie

<nadere uitwerking volgt nog>